
Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra

Samenvatting Medi-Mere Poort

Dit onderzoek is uitgevoerd door:
ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV
in opdracht van:
Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn



Inleiding

Deze samenvatting bevat de belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen van een onderzoek onder cliënten van het gezondheidscentrum. Het onderzoek vond plaats in het kader van het kwaliteitstraject 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra', een landelijke methode voor toetsing en kwaliteitsverbetering van gezondheidscentra vanuit het perspectief van de cliënt. Deze methode is, in samenwerking met ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV, ontwikkeld door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn (LVG). Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau ARGO.

De beoordeling van het gezondheidscentrum door cliënten heeft plaatsgevonden door middel van een online enquête.

In de vragenlijst zijn o.a. de volgende thema's aan de orde gesteld:

- toegankelijkheid (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- samenwerking (in en buiten het centrum)
- de balie of receptie van het gezondheidscentrum
- accommodatie (van zowel het gezondheidscentrum als de verschillende disciplines)
- bejegening (door de medewerkers van de verschillende disciplines)
- informatievoorziening (vanuit de verschillende disciplines)

1 De belangrijkste resultaten

1.1 Beschrijving van de cliënten die meededen aan het onderzoek

In onderstaande tabellen zijn enige achtergrondgegevens opgenomen van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan. In tabel 2.1 wordt inzicht gegeven in de respons in het gezondheidscentrum: het aantal vragenlijsten dat is ingevuld en het responspercentage (aantal ingevulde vragenlijsten/aantal uitgezette vragenlijsten).

Tabel 2.1: overzicht veldwerk

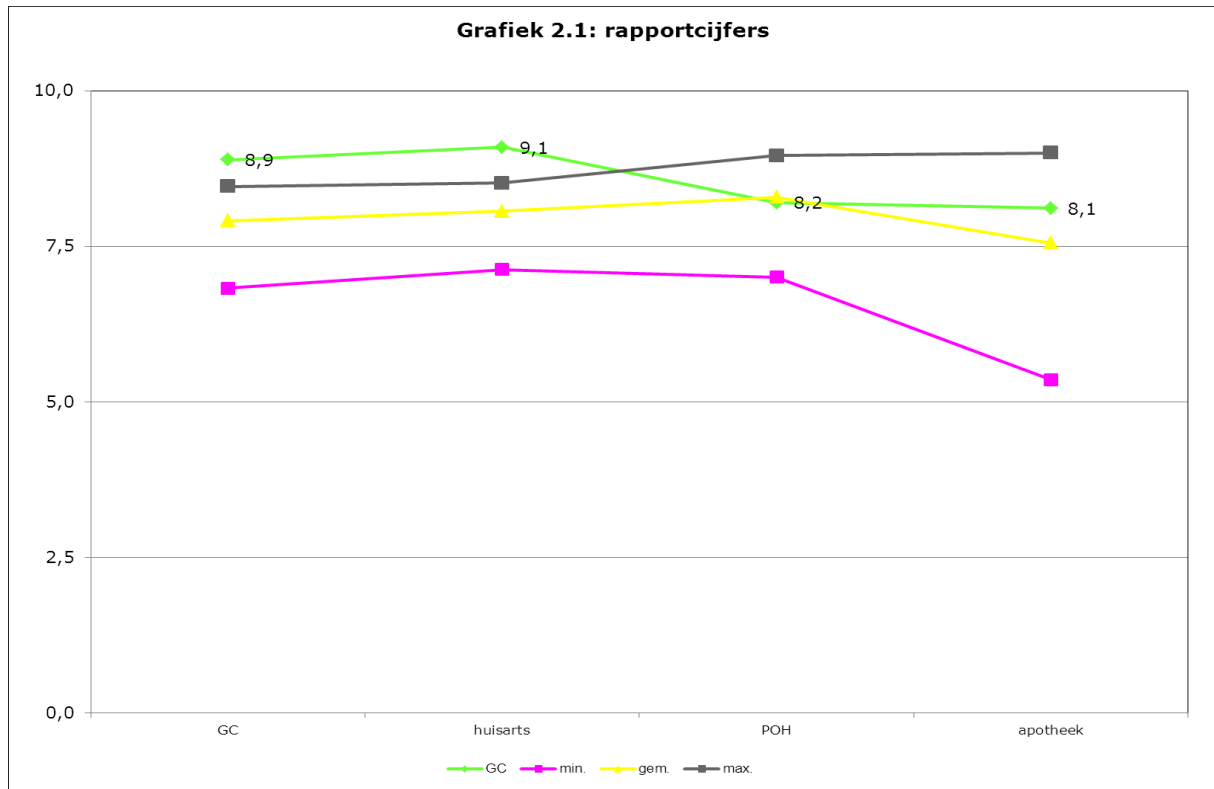
		totaal aantal uitgedeeld	aantal vragenlijsten ingevuld	% respons
uitdeeldiscipline	huisarts	53	11	20,8
	POH	16	4	25,0
	apotheek	83	0	0
	totaal	152	15	9,9

Tabel 2.2: zorggebruik per discipline

		n	%
zorggebruik	huisarts	14	93,3
	POH	6	40,0
	apotheek	10	66,7
	totaal	15	100,0

1.2 De resultaten samengevat

In grafiek 2.1 vindt u de gemiddelde rapportcijfers die de cliënten aan de verschillende disciplines gaven. Ook de vergelijking met het landelijk gemiddelde en de maximale en minimale score van andere gezondheidscentra worden in deze grafiek weergegeven.



Tabel 2.5 beschrijft in hoeverre cliënten het gezondheidscentrum en de verschillende disciplines aan anderen zouden adviseren. De aanbevelingsscore is uitgedrukt in een cijfer op een schaal van 0 tot 10. Iedereen die een 9 of 10 invult heet een "promotor", degenen die een 7 of 8 invult is "neutraal" en de respondenten die een 6 of lager invullen worden een "tegenstander" genoemd. De Net Promotor Score (NPS) is berekend door het percentage tegenstanders van het percentage promotors af te trekken. De NPS heeft een range van -100 tot 100. Een hogere NPS betekent dat er meer cliënten zijn die de hulpverlener zouden aanbevelen.

Tabel 2.5: hulpverlener adviseren aan anderen (in %)

	promotors	neutralen	tegenstanders	NPS	respondenten
gezondheidscentrum	80,0	20,0		80,0	10
huisarts	63,6	27,3	9,1	63,6	11
POH	40,0	40,0	20,0	40,0	5
apotheek	33,3	66,7		33,3	9

In tabel 2.6 wordt weergegeven in hoeverre de behandeling bij de verschillende disciplines het beoogde resultaat had.

Tabel 2.6: beoogde resultaat van de hulpverlener naar discipline (in %)

	Soms	Meestal	Altijd	respondenten
	%	%	%	n
huisarts	9,1	81,8	9,1	11
POH	25,0	25,0	50,0	4
apotheek	,0	75,0	25,0	8

Top 5 sterke punten en top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

In onderstaande tabellen ziet u in één oogopslag wat de sterke punten en wat de zwakke punten zijn van het gezondheidscentrum en haar zorgverleners. Voor de top 5 wordt per vraag het percentage 'altijd' getoond. De top 5 met sterke punten bestaat uit de vragen waarop de meeste mensen 'altijd' hebben geantwoord. De top 5 met zwakke punten bestaat uit de vragen waarop mensen het minst 'altijd' hebben geantwoord.

Tabel 2.8: top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 12. soepele verwijzing naar andere zorgverleners	100,0
2. 15. nam mij serieus	100,0
3. 19. ging op een vakkundige manier met mij om	100,0
4. 20. behandelde mij met respect	100,0
5. 21. ging zorgvuldig om met mijn persoonlijke gegevens	100,0

Tabel 2.9: top 5 zwakke punten van het gezondheidscentrum

	%
1. 11. vervanging zorgverlener goed	33,3
2. 14. binnen 5 minuten na binnenkomst geholpen	57,1
3. 22. balie voldoende privacy	71,4
4. 16. luisterde aandacht	85,7
5. 17. legde op een begrijpelijke manier uit	85,7

Tabel B1.1: top 5 sterke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 13. nam mij serieus	90,9
2. 14. luisterde aandachtig	90,9
3. 15. had voldoende tijd	90,9
4. 18. behandelde mij met respect	90,9
5. 24. bood gelegenheid om alle vragen te stellen	90,9

Tabel B1.2: top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 5. binnen twee minuten aan de telefoon	33,3
2. 7. afspraak maken op gewenst moment	36,4
3. 9. binnen 15 minuten geholpen	36,4
4. 33. bood hulp bij voorkomen ziekte	40,0
5. 27. Adviseerde hoe nieuwe klachten te voorkomen	45,5

Tabel B3.2: top 5 sterke punten van de praktijkondersteuning

	%
1. 25. werkte goed samen met HA	100,0
2. 6. afspraak maken op gewenst moment	80,0
3. 7. binnen 15 minuten geholpen	80,0
4. 9. nam mij serieus	80,0
5. 10. luisterde aandachtig	80,0

Tabel B3.3: top 5 zwakke punten van de praktijkondersteuning

	%
1. 16. hield rekening met persoonlijke situatie	50,0
2. 17. had aandacht emotionele problemen	50,0
3. 27. werkte goed samen buiten GC	50,0
4. 13. had vertrouwen in deskundigheid	60,0
5. 14. had vertrouwen in tijdig verwijzen	60,0

Tabel B4.1: top 5 sterke punten van de apotheek

	%
1. 15. apotheek was schoon	88,9
2. 16. vertelden wat ik wilde weten over klacht	88,9
3. 6. nam mij serieus	77,8
4. 12. gingen zorgvuldig om met pers gegevens	77,8
5. 13. behulpzaam	77,8

Tabel B4.2: top 5 zwakke punten van de apotheek

	%
1. 19. werkte goed samen buiten GC	,0
2. 25. voldoende begeleiding	22,2
3. 5. binnen 5 minuten geholpen	33,3
4. 22. ik kon meebeslissen	50,0
5. 20. werkte goed samen met patient	55,6